© THE QUEEN'S PRINTER FOR ONTARIO
2001

REPRODUCED WITH PERMISSION

L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR L'ONTARIO

REPRODUIT AVEC PERMISSION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

101-07267/

FACTSHEET

RURAL DEVELOPMENT

ORDER NO. 01-031

JUNE 2001

AGDEX 880

Ontario Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs

Community-Readiness for Economic Development

WORKING WITH VOLUNTEERS

C. Bokor

(This Factsheet is one of a series of six. See also 01-033, Community Leadership, 01-035, Community Readiness Checklist, 01-037, Resolving Conflict, 01-039, Facilitating Group Processes and 01-041, Chairing and Managing Meetings.)

In a Community Economic Development project it is community members who see the need, plan the program, and carry it out. A community-based approach generates more support, ownership and commitment by the community than a 'top down approach', which is conceived and implemented by an agency or government department in isolation.

Community Volunteers are critical to the community-based approach taken in developing a community economic development project. Volunteers make up the majority of people, and they are primarily responsible for the community and business outreach visits. Volunteer involvement has many benefits.

- It develops grassroots support for the program.
- It expands the capacity of the community for economic development.
- Citizen volunteers, who have a stake in the overall health of their community, will take the program and its results seriously.
- It reduces the overall cost of conducting the program since there are few, if any, staff to pay.
- Local businesses being visited see the commitment of community members to help the business climate.

The Benefits of Using Volunteers for a community project are numerous. To ensure success, a good volunteer program must be well organized and managed to ensure success. Four key elements of a volunteer management process are:

- planning and preparation
- recruitment
- orientation and training
- recognition

In the Planning and Preparation stage you look at the kinds of volunteers required. Jobs are defined and lists of requirements and qualifications, and job descriptions for specific positions are developed.

Recruitment starts with a candidate list. Who do you know that might be interested and qualified to do each specific task? When the list is complete, interview the candidates and ask those qualified to be involved. Often, community groups ask for everyone and anyone to volunteer. The result of this *shotgun* approach is that volunteers are mismatched to the tasks, and less than ideal involvement and results are achieved.

Orientation and Training include a thorough discussion of the community economic development project: its purpose, methods and expected results. It also describes who else is involved, and what their duties and responsibilities are. Review each person's own job description at this point in time, along with skills training if required. For example, involve volunteer visitors in a mock business interview to help prepare them for the actual situation.

Recognition of Achievements is the finishing touch of a good community volunteer program. Occasionally, celebrating successes and accomplishments helps the group take stock of results, gives recognition where it is due, and moves the project forward to its next stages.

THE VOLUNTEER JOB DESCRIPTION

One of the greatest sources of conflict within a volunteer program is related to expectations — not knowing what is expected, who is expected to do it, and how it was expected to be done.

A job description is a tool that helps the volunteer and the organizer better understand expectations. It contains all the essential information about the position, including:

- job title
- purpose
- specific tasks, duties and responsibilities
- results expected
- qualifications and skills required of the position
- training required
- time commitment
- relationships and reporting
- benefits and rewards

Prepare job descriptions for every volunteer position in the program. Take them with you when you recruit a volunteer for a particular position. It will provide answers to most of the questions the candidate might have about the position.

VOLUNTEER RECRUITMENT PLANNER

A community economic development project requires many volunteers. The task of recruiting volunteers is critical to the overall success of the project. Finding volunteers may be as simple as contacting community members, organizations or entire community networks. Asking them for potential candidates may result in a significant list for you to pursue.

A guide to the recruitment process

- How many volunteers are needed?
  - Volunteers to work on implementing actions
- Whom do you want to inform about the community economic development project, with the intent of involving them in some way?
- What organizations and/or groups do you want to become more informed about the program?
- Which individual do you know, or have heard about, who should be contacted?
- Who are the "old friends" of economic or business development that you've lost touch with? Do you want to reconnect with any of them?

HELPFUL HINTS FOR TRAINING VOLUNTEERS

- Volunteers need to understand what's behind their efforts. Take the time to explain the program, its purpose, and their part in it.
- Skills training can be fun! Be creative and make the session interesting.
- People learn best when they are involved and actively participate. Keep the training hands-on and meaningful to them.
- Draw on the experiences of the volunteers themselves to enhance discussions.
- Use role playing to have volunteers practise specific situations.
- Make the most of the time you have — no one likes to have his or her time wasted. Even though they are volunteers for this program, they may have many other priorities in their day.
- Review the information you plan to present to ensure you are familiar with it and are comfortable talking about it.
- Remember: HAVE FUN!

RECOGNIZING THE EFFORTS OF VOLUNTEERS

There are hundreds of ways to thank volunteers, and to recognize their contributions to the community economic development project. Here are a few ideas to help you celebrate the accomplishments of volunteers in your project:

- smile
- ask for a report
- send a thank you note
- invite them to your planning meeting
- be pleasant
- provide a baby sitter
- respect their wishes
- provide good orientation and training
- take the time to explain
- ask them to help train other volunteers
- surprise them with a project completion reception

Pins could be given to volunteers as thank you gifts. They are available from The Volunteer Centre of Ontario for a small charge.

This Factsheet was written by **Chuck Bokor** and revised by **Luna Ramkhalawansingh**, Community Economic Development Unit, OMAFRA, Guelph.

Agricultural Information Contact Centre
1-877-424-1300
ag.info@omafra.gov.on.ca

www.gov.on.ca/omafra

POD
ISSN 1198-712X
Également disponible en français
(commande n° 01-032)

Ontario

01-031

FICHE TECHNIQUE

DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIVITÉS RURALES

COMMANDE N° 01-032

JUIN 2001

AGDEX 880

Ontario

Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales

Préparation de la collectivité à l'expansion économique

ENCADREMENT DES BÉNÉVOLES

C. Bokor

(La présente fiche technique fait partie d'une série de six sur la préparation de la collectivité à l'expansion économique. Se référer également aux titres suivants : *Leadership*, commande n° 01-034, *Liste de vérification*, commande n° 01-036, *Résolution de conflits*, commande n° 01-038, *Facilitation des activités*, commande n° 01-040, et *Déroulement des réunions*, commande n° 01-042.)

Dans un projet communautaire de développement économique, ce sont les membres de la collectivité qui constatent les besoins, qui élaborent le programme et qui le mettent en œuvre. Une démarche communautaire suscite davantage l'appui, l'engagement et la prise en charge au sein de la collectivité en général qu'une démarche descendante, conçue et mise à exécution isolément par un organisme ou un ministère.

Les bénévoles sont essentiels à la démarche communautaire qui s'inscrit dans un projet de développement économique. Les bénévoles forment l'essentiel de la force vive et ils sont principalement responsables des visites de reconnaissance sur le terrain et dans les entreprises. La participation de bénévoles présente de nombreux avantages :

- Elle incite la collectivité à appuyer le programme.
- Elle accroît le potentiel de développement économique de la collectivité.
- Les citoyens bénévoles, qui ont à cœur la santé générale de la collectivité, prennent le programme et ses résultats au sérieux.
- La participation des bénévoles réduit le coût global du programme, puisqu'il n'y a que peu ou pas de personnel à payer.
- Les entreprises locales qui sont visitées sont à même de voir que les membres de la collectivité sont résolus à améliorer le climat commercial.

Faire appel à des bénévoles pour mener un projet communautaire présente de nombreux avantages. Un programme de bénévolat efficace doit toutefois être bien structuré et bien géré. Les quatre grands éléments du travail de gestion des bénévoles sont :

- la planification et la préparation,
- le recrutement,
- l'orientation et la formation,
- la reconnaissance.

À l'étape de la planification et de la préparation, on détermine le genre de bénévoles dont on aura besoin. On définit les tâches, on dresse la liste des exigences et des compétences nécessaires, et on élabore une description de tâches pour chaque poste.

L'étape du recrutement débute par une liste des candidats. Pour chaque tâche, on se demande si l'on connaît des personnes qui accepteraient de faire le travail et qui auraient les compétences nécessaires. Une fois la liste établie, on rencontre les candidats et l'on demande à ceux qui ont les compétences voulues s'ils veulent participer au programme. Souvent, les groupes communautaires demandent à tout un chacun de participer. Cette façon de procéder « au petit bonheur » a les conséquences suivantes : les bénévoles ne sont pas bien appariés aux tâches à accomplir, le degré d'engagement laisse à désirer et les résultats sont médiocres.

L'étape de l'orientation et de la formation comprend un exposé en profondeur sur le projet communautaire de développement économique : le but visé, les méthodes employées et les résultats escomptés. C'est à cette étape également que les bénévoles sont informés de l'identité des autres participants, et qu'ils apprennent quels sont leurs devoirs et leurs responsabilités. On passe alors en revue la description de tâches de chaque bénévole et les besoins en formation, s'il y a lieu. On simule par exemple une entrevue avec les visiteurs bénévoles pour les aider à se préparer à la situation réelle.

L'étape de la reconnaissance des réalisations est la touche de finition d'un bon programme de bénévolat communautaire. Le fait de célébrer de temps à autre les réussites et réalisations aide le groupe à être mis au courant de ce qui se fait, à donner le crédit des réalisations à ceux et celles qui le méritent et à faire progresser le projet.

DESCRIPTION DE TÂCHES DES BÉNÉVOLES

L'une des plus grandes sources de conflit au sein d'un programme de bénévolat réside dans les attentes — ne pas savoir ce qui doit être fait, qui est censé le faire et comment. Une description de tâches est un outil qui permet aux bénévoles et à l'organisateur ou l'organisatrice de mieux

comprendre les attentes. Cette description renferme tous les renseignements essentiels sur le poste, y compris :

- le titre du poste,
- le but,
- les tâches, les devoirs et les responsabilités,
- les résultats escomptés,
- les qualifications et les compétences qu'exige le poste,
- la formation nécessaire,
- la durée du mandat,
- les relations de travail et les rapports hiérarchiques,
- les avantages et les gratifications.

On prépare une description de tâches pour chaque poste de bénévole que prévoit le programme. On l'a sous la main quand on recrute un(e) bénévole pour un poste en particulier. Elle permettra de répondre à la plupart des questions que les candidats pourraient avoir au sujet du poste.

PLANIFICATION DU RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

Un projet communautaire de développement économique demande énormément de bénévoles. Le recrutement de ces bénévoles est une étape déterminante pour la réussite globale du projet. Pour les trouver, il suffit parfois de communiquer avec des membres de la collectivité, des organismes ou avec l'ensemble du réseau de la collectivité. En leur demandant de proposer des candidats, on peut obtenir une bonne liste de personnes qui feraient l'affaire.

Voici un guide destiné à faciliter le travail de recrutement :

- De combien de bénévoles a-t-on besoin?
- Combien de bénévoles doivent travailler aux mesures de mise en œuvre?
- Qui veut-on mettre au courant du projet communautaire de développement économique, dans l'espoir de les amener à y participer d'une façon ou d'une autre?
- Quels organismes ou groupes veut-on informer davantage au sujet du programme?
- Qui aimerait-on contacter parmi les personnes que l'on connaît ou dont on a entendu parler?
- Qui sont les « vieux champions » du développement économique ou commercial dont on n'entend plus parler? Veut-on reprendre contact avec certains d'entre eux?

CONSEILS UTILES POUR LA FORMATION DES BÉNÉVOLES

- Il est important que les bénévoles comprennent le but de tous leurs efforts. Il faut donc prendre le temps de leur expliquer le programme, ses objectifs et le rôle qu'ils auront à jouer dans la réalisation de ces objectifs.
- On peut s'amuser tout en faisant l'acquisition de nouvelles compétences! Faire preuve de créativité et essayer de rendre la séance intéressante.
- Les gens apprennent davantage quand ils sont appelés à participer activement. Mettre l'accent sur la formation pratique et s'assurer que cette formation est adaptée à **leurs** besoins.
- Puiser à même l'expérience des bénévoles pour enrichir les échanges.
- Faire appel au jeu de rôles pour aider les bénévoles à maîtriser des situations données.
- Tirer le meilleur parti possible du temps alloué — personne n'aime perdre son temps. Même si les gens se sont portés bénévoles pour ce programme, ils peuvent avoir une foule d'autres priorités dans leur journée.
- Passer en revue l'information qu'il faut présenter pour se familiariser avec celle-ci et s'assurer d'être à l'aise pour en parler.
- Ne pas oublier qu'il est IMPORTANT DE S'AMUSER!

RECONNAISSANCE DES EFFORTS FOURNIS PAR LES BÉNÉVOLES

Il y a des centaines de façons de remercier les bénévoles et de reconnaître leurs contributions au projet communautaire de développement économique. Voici quelques suggestions sur la façon de célébrer les réussites des bénévoles dans le cadre du projet :

- sourire,
- demander un compte rendu,
- envoyer un mot de remerciements,
- les inviter à la réunion de planification,
- être aimable,
- proposer un gardien ou une gardienne d'enfants,
- respecter leurs vœux,
- leur donner une bonne orientation et une bonne formation,
- prendre le temps d'expliquer les choses,
- leur demander d'aider à former d'autres bénévoles,
- leur faire la surprise d'une réception à l'occasion de l'achèvement du projet.

On peut offrir en cadeau aux bénévoles des épinglettes pour les remercier. On peut se procurer à peu de frais ces épinglettes auprès d'un Centre d'action bénévole de l'Ontario.

Nous remercions le Secrétariat d'État pour sa contribution financière à la réalisation de la présente fiche technique.

Cette fiche a été rédigée par **Chuck Bokor** et révisée par **Luna Ramkhalawansingh**, Unité de développement économique des collectivités, MAAARO, Guelph.

Centre d'information du MAAARO
1 877 424-1300
ag.info@omafra.gov.on.ca

www.gov.on.ca/omafra

POD
ISSN 1198-7138
Also available in English
(Order No. 01-031)

Ontario

01-032